

組合発 2020-02 号
2020 年 3 月 21 日

一方的仕様変更に対する抗議声明

ウーバーイーツユニオン

ウーバーイーツは、3月20日、配達員アプリにおいて、一方的に注文者の配達リクエスト表示を変更する仕様変更を行いました。

具体的には、全ての注文者の配達リクエストを「玄関先に置く」と表示するもので、コロナウイルス対策の一環とは思われるものの、事前の説明なしに変更したことにより、多くの配達員は注文者の指示と理解し、また、注文者は意図しない配達方法をされることとなりました。

また、別の一方的な仕様変更の具体例として、2月7日にメールで「カード情報の登録をせずに、現金払いの配達が無効となりました」という通知が届き、メール内の説明では「現金払いの配達は任意です。『運転の設定』ページにおいて、現金払いの配達のオン・オフが設定できます。」と説明しているにもかかわらず、全配達員の設定が強制的に現金払いオンとなったことで現金・釣銭を用意していない配達員に混乱を生じさせました。

3月20日の配達リクエスト表示の仕様変更では、配達員に対しては同日20:30前後に「玄関先に置く」という表示が誤表示である旨の連絡がメールまたはアプリ内のメッセージにて届きましたが、同様に注文者に対しても、誤表示による配達方法の不備の説明と周知を求めます。

同時に、今回の仕様変更による配達員へのバッド評価は指示にしたがったことでのバッド評価も含まれるため、撤回を要求いたします。また、誤表示のバグが修正されるまでの評価についても正確さを欠くものと思われるため、一時的な停止を求めます。

今後は大幅な仕様変更は事前に配達員に通知していただくことを徹底していただきたく抗議いたします。

以上